

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

OCTUBRE

SERVICIO SOMOS
TODOS

Este boletín muestra el comportamiento de las peticiones ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales de atención en el mes de octubre.

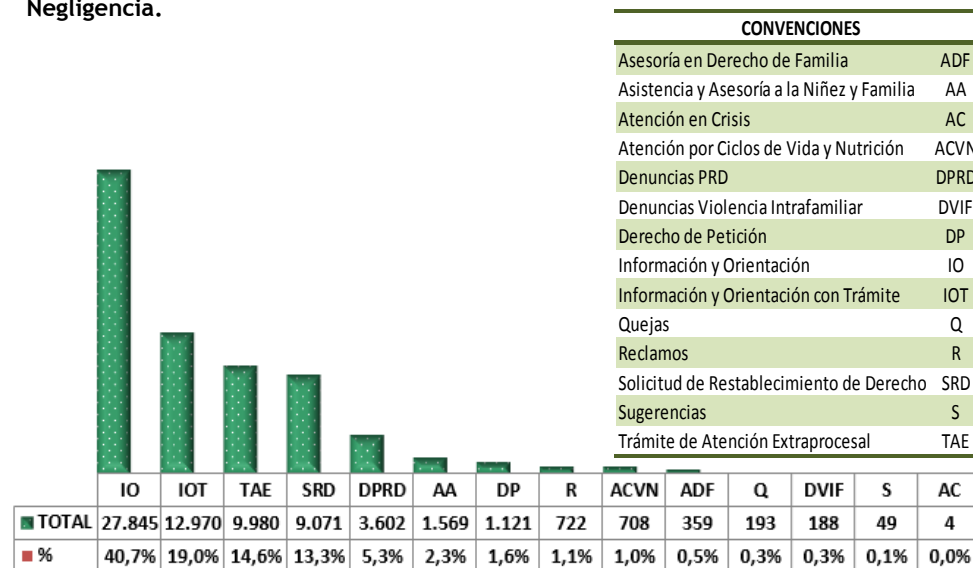
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	15.562	22,76%	832	1,22%	16.394	23,97%
Presencial	335	0,49%	33.880	49,55%	34.215	50,04%
Virtual	4.228	6,18%	990	1,45%	5.218	7,63%
Escrito	162	0,24%	12.335	18,04%	12.497	18,28%
Buzón	8	0,01%	49	0,07%	57	0,08%
Total Nuevas Peticiones	20.295	29,68%	48.086	70,32%	68.381	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	2.248	1,22%	-	0	2.248	1,22%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	14.280	7,72%	-	0	14.280	7,72%
APP - Tipificador Línea 106	132.265	71,54%	-	0	132.265	71,54%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	17.595	9,52%	18.489	10,00%	36.084	19,52%
Total Otras Interacciones	166.388	90,00%	18.489	10,00%	184.877	100,00%
Total General	186.683	73,71%	66.575	26,29%	253.258	100,00%

Durante este mes el Centro de Contacto se ve representado en un **73.71%** y el Nivel Nacional en un **26.29%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **71.54%** corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106, seguido de Anexos, Consultas y Observaciones con un **9.52%**.

PETICIONES

El total de las peticiones recibidas en octubre fueron **253.258**, de las cuales **132.265** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **68.381** ingresadas en el SIM, el motivo más consultado por Información y Orientación - Información y Orientación con Trámite fue Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, en Trámite de atención Extraprocesal - Fijación de cuota de alimentos y Solicitud de Restablecimiento de Derechos - Maltrato por Negligencia.



TOP REGIONALES - CENTROS ZONALES

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	17.741	25,94%
BOGOTA	10.045	14,69%
VALLE DEL CAUCA	5.017	7,34%
ANTIOQUIA	3.837	5,61%
HUILA	3.138	4,59%
TOLIMA	2.643	3,87%
NORTE DE SANTANDER	2.297	3,36%
CUNDINAMARCA	2.018	2,95%
SANTANDER	1.946	2,85%
RISARALDA	1.724	2,52%
OTROS	17.975	26,29%
TOTAL	68.381	100,00%

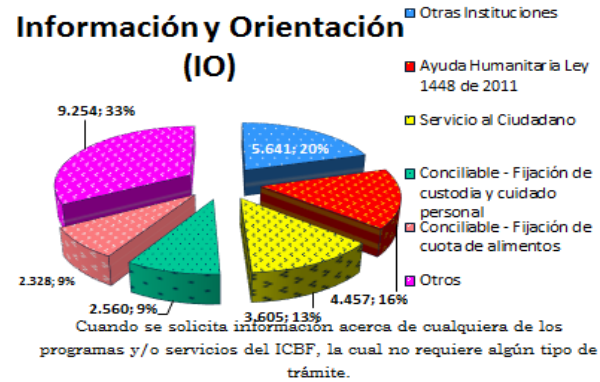
CENTRO ZONAL	TOTAL	%
CENTRO DE CONTACTO	13.251	19,38%
SEDE NACIONAL	4.490	6,57%
VALLE DEL CAUCA	1.100	1,61%
CZ BOSA	1.073	1,57%
CZ REVIVIR	1.051	1,54%
CZ SUBA	978	1,43%
CZ CIUDAD BOLIVAR	953	1,39%
CZ 1 MONTERIA	948	1,39%
CZ KENNEDY	947	1,38%
CZ JORDAN	935	1,37%
CZ VILLAVICENCIO 2	917	1,34%
CZ NORORIENTAL	907	1,33%
CZ PEREIRA	854	1,25%
CZ NEIVA	846	1,24%
CZ ENGATIVA	839	1,23%
CZ PITALITO	801	1,17%
CZ CUCUTA 3	743	1,09%
CZ LA GAITANA	713	1,04%
CZ MANIZALES 2	686	1,00%
CZ SOACHA	655	0,96%
OTROS	34.694	50,74%
TOTAL	68.381	100,00%

En octubre la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **14.69%** y el Centro Zonal **Bosa** con un **1,57%**.

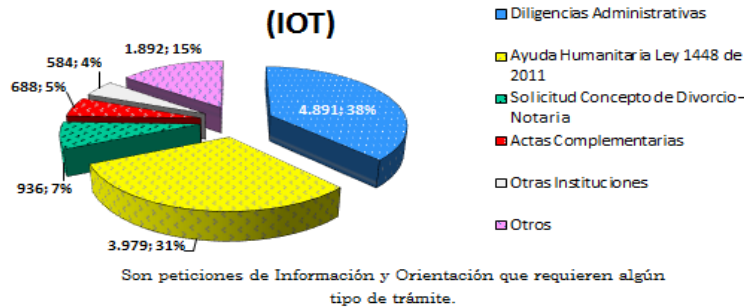
*Del **25.94%** el **28.72%** corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto, al país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencia y Escrito.

MOTIVOS MÁS RELEVANTES

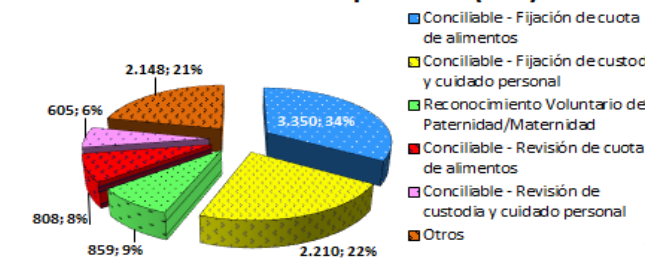
Información y Orientación (IO)



Información y Orientación con Trámite (IOT)

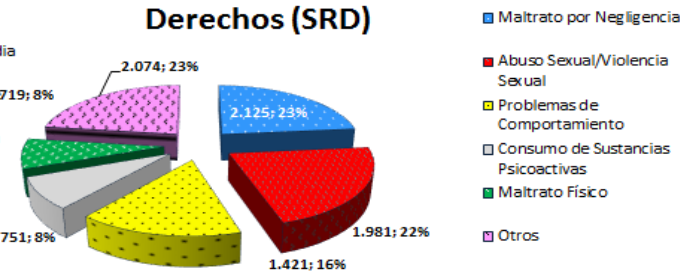


Trámite de Atención Extraprocetal (TAE)



Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables o no, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras.

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)



Se trata de aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento por las entidades que conforman el SNEBF, en aquellos casos en la que los NNA solicitan protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan los padres o cuidadores.

AYUDA HUMANITARIA

Regional	Total Ingresados	%
Huila	34	27,20%
Nariño	26	20,80%
Bogotá	18	14,40%
Cundinamarca	13	10,40%
Valle del Cauca	12	9,60%
Otros	22	17,60%
Total	125	100,00%

En este mes se ingresó para trámite un total de 125 peticiones de Ayuda Humanitaria por parte del Centro de Contacto, de las cuales 109 son nuevas y 16 del mes de septiembre. Las peticiones que más se tramitaron por este motivo corresponden a la regional Huila con un 27.20%.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

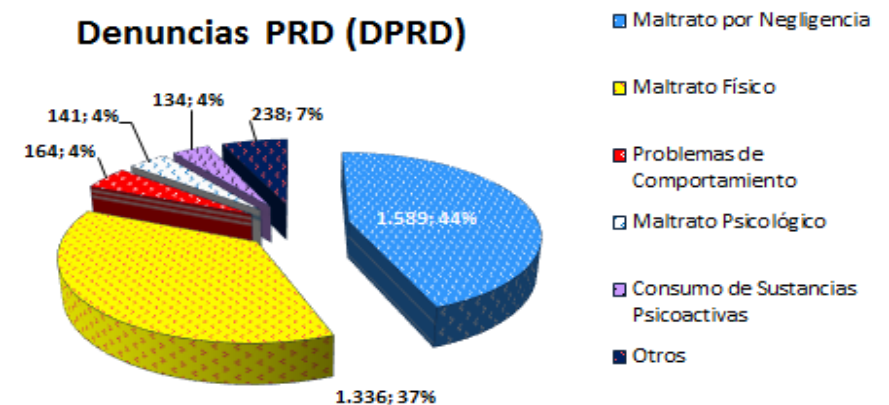
DENUNCIAS PRD

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	869	24,13%
VALLE DEL CAUCA	302	8,38%
CUNDINAMARCA	271	7,52%
SANTANDER	216	6,00%
ANTIOQUIA	205	5,69%
CALDAS	188	5,22%
ATLANTICO	175	4,86%
TOLIMA	163	4,53%
NARIÑO	142	3,94%
HUILA	99	2,75%
OTROS	972	26,99%
TOTAL	3.602	100,00%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	2.254	24,85%
VALLE DEL CAUCA	845	9,32%
ANTIOQUIA	626	6,90%
TOLIMA	490	5,40%
CUNDINAMARCA	459	5,06%
HUILA	445	4,91%
NARIÑO	359	3,96%
ATLANTICO	298	3,29%
BOYACA	280	3,09%
META	276	3,04%
OTROS	2.739	30,20%
TOTAL	9.071	100,00%

Denuncias PRD (DPRD)



Es cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional, que requiera del traslado para realizar la constatación de los hechos reportados.